

# **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWANANTARAN**

**(Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang)**



## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**ASTRIANINGSIH**  
**NIM. 12010113120131**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2017**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Astrianingsih

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120131

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA,  
DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
ANTARAN (Studi pada PT. Pos Indonesia  
(Persero) *Processing Center* Semarang)**

Dosen Pembimbing : Dra. Rini Nugraheni, M.M.

Semarang, 3 Maret 2017

Dosen Pembimbing,



(Dra. Rini Nugraheni, M.M.)  
NIP. 19561203 198403 2001

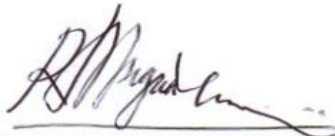
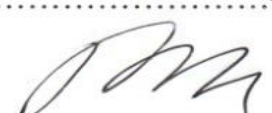
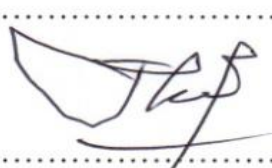
## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Astrianingsih  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120131  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA,  
DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
ANTARAN (Studi pada PT. Pos Indonesia  
(Persero) *Processing Center* Semarang)**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 04 April 2017**

Tim Penguji

1. Dra. Rini Nugraheni, M.M (.....)
2. Drs. H. Mudji Rahardjo, SU (.....)
3. Dr. Fuad Mas'ud, MIR (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Astrianingsih, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN ANTARAN (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center Semarang*)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 3 Maret 2017

Yang membuat pernyataan,

(Astrianingsih)

NIM. 12010113120131

## **ABSTRACT**

*Prioritizing the delivery service company shipment can get to the customer in a timely manner and condition of the goods is not damaged. For that it takes human resource management and improvement in technology. This research aims to explain how the work environment, work discipline and motivation on performance of employees part deliveries PT. Pos Indonesia (Persero) Processing Center Semarang. In this research, the data were distributed to 70 employees, with techniques of sampling is census. The techniques of data analysis in this research includes validity, reliability, classic assumption test, multiple linear regression analysis, F test, t test and the coefficient of determination. The results of this research show that working environment and motivation have positive and significant influence on employees performance and work discipline has a positive and not significantly influence on employees performance.*

*Keywords : Work Environment, Work Discipline, Motivation, Employee Performance*

## ABSTRAK

Perusahaan jasa pengiriman mengutamakan kiriman dapat sampai ke pelanggan dengan tepat waktu dan kondisi barang tidak rusak. Untuk itu dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dan peningkatan di bidang teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan bagian antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner pada 70 karyawan antaran di PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang, dengan teknik pengambilan sampel secara sensus. Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, variabel disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : *Lingkungan kerja, Disiplin Kerja, Motivasi, Kinerja Karyawan*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kasih dan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN ANTARAN (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center Semarang*)**” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
2. Ibu Dra. Rini Nugraheni, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu penulis dalam memberikan saran, petunjuk serta motivasi kepada penulis sejak dari awal penyusunan laporan skripsi ini hingga akhirnya penulis menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Mudji Rahardjo, SU selaku Dosen wali yang senantiasa memberikan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.

5. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang turut membantu penulis dalam segala urusan administrasi dan juga surat perijinan dalam proses membuat laporan skripsi ini.
6. Ibu Rini Prasetyowati selaku manajer SDM dan Ibu Ellyza Mutiarasari Utami, S.Psi.selaku manajer Mutu pada PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarangyang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
7. Seluruh karyawanAntaran padaPT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarangyang telah bersedia membantu penulis dalam mendapatkan data dalam penyusunan skripsi.
8. Bapak, ibu, dan adekku tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, bantuan dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat – sahabatku yang aku sayangi yang tidak pernah berhenti memberi semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman satu bimbingan yang juga selalu memberi semangat, dan motivasi dalam menyusun skripsi.
11. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas semua bantuan, dukungan, semangat dan doa yang telah dipanjatkan dan berikan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan didalam penyusunannya. Maka apabila ada kekurangan didalam skripsi ini, penulis dengan senang hati menerima, masukan, kritik, dan saran yang membangun sehingga nantinya penelitian ini menjadi lebih sempurna.

Semarang, 3 Maret 2017

Penulis

Astrianingsih

NIM. 12010113120131

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
 BAB I    PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.3.1 Tujuan .....	12
1.3.2 Kegunaan.....	12
1.4 Sistematika Penulisan .....	13
 BAB II    TELAAH PUSTAKA .....	 15
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	15
2.1.1 Kinerja.....	15
2.1.1.1 Pengertian Kinerja .....	15

2.1.1.2	Mengukur Kinerja Karyawan .....	16
2.1.1.3	Indikator Kinerja.....	17
2.1.2	Lingkungan Kerja.....	18
2.1.2.1	Pengertian Lingkungan Kerja.....	18
2.1.2.2	Jenis – jenis Lingkungan Kerja .....	19
2.1.2.3	Lingkungan Kerja Fisik .....	20
2.1.2.4	Lingkungan Kerja Non Fisik .....	21
2.1.2.5	Indikator Lingkungan Kerja .....	22
2.1.3	Disiplin Kerja .....	23
2.1.3.1	Pengertian Disiplin Kerja .....	23
2.1.3.2	Tingkat dan Jenis Disiplin Kerja .....	24
2.1.3.3	Jenis – jenis Disiplin.....	26
2.1.3.4	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja .....	28
2.1.3.5	Indikator – Indikator Disiplin Kerja .....	31
2.1.4	Motivasi .....	36
2.1.4.1	Pengertian Motivasi .....	36
2.1.4.2	Tujuan Motivasi.....	38
2.1.4.3	Asas – asas Motivasi.....	38
2.1.4.4	Teori – teori Motivasi .....	40
2.1.4.5	Indikator Motivasi .....	41
2.2	Penelitian Terdahulu .....	41
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	45
2.3.1	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	45
2.3.2	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	47

2.3.3 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan .....	50
2.4 Kerangka Pemikiran.....	51
2.5 Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	53
3.1.1 Variabel Penelitian .....	53
3.1.2 Definisi Operasional.....	54
3.2 Populasi dan Sampel .....	55
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	55
3.3.1 Jenis data .....	55
3.3.2 Sumber Data.....	55
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	56
3.5 Metode Analisis .....	58
3.5.1 Analisis Angka Indeks .....	58
3.5.2 Uji Instrumen .....	59
3.5.2.1 Uji Validitas.....	59
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.5.3.1 Uji Multikolinearitas.....	60
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	60
3.5.3.3 Uji Normalitas .....	61
2.5.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	62
2.5.5 Uji Hipotesis ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	63
3.5.5.1 Uji F.....	63
3.5.5.2 Uji t.....	64

3.5.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	65
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....	66
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	66
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	66
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia .....	66
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	69
4.1.1.3 Struktur Organisasi .....	70
4.1.1.4 Produk PT. Pos Indonesia.....	71
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	74
4.1.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
4.1.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	75
4.1.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan .....	76
4.1.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	77
4.2 Analisis Data .....	78
4.2.1 Analisis Angka Indeks .....	78
4.2.1.1 Angka Indeks Kinerja Karyawan .....	79
4.2.1.2 Angka Indeks Lingkungan Kerja.....	80
4.2.1.3 Angka Indeks Disiplin Kerja .....	81
4.2.1.4 Angka Indeks Motivasi.....	82
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	83
4.2.2.1 Uji Validitas.....	83
4.2.2.2 Uji Reliabilitas .....	84
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	85

4.2.3.1 Uji Multikolinearitas.....	85
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	86
4.2.3.3 Uji Normalitas .....	87
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
4.2.5 Uji Hipotesis (Goodness of Fit) .....	91
4.2.5.1 Uji F .....	91
4.2.5.2 Uji t .....	92
4.2.5.3 Uji Koefisien Determinasi .....	93
4.3 Interpretasi Hasil .....	94
4.3.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	94
4.3.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	96
4.3.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	98
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	100
5.3 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	108

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kinerja Antaran MPC Semarang Bulan Juni-Agustus 2016 .....	5
Tabel 1.2 Laporan Kepatuhan Operasi Bulan Juni 2016 .....	6
Tabel 1.3 Laporan Kepatuhan Operasi Bulan Juli 2016 .....	7
Tabel 1.4 Laporan Kepatuhan Operasi Bulan Agustus 2016.....	8
Tabel 1.5 Data Pengawasan SWP Pos Express yang melebihi H+1 .....	9
Tabel 1.6 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian .....	10
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	54
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> dalam kuesioner .....	57
Tabel 4.1 Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.2 Diskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	76
Tabel 4.3 Diskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	77
Tabel 4.4 Diskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	77
Tabel 4.5 Hasil Indeks Kinerja Karyawan .....	79
Tabel 4.6 Hasil Indeks Lingkungan Kerja .....	80
Tabel 4.7 Hasil Indeks Disiplin Kerja.....	81
Tabel 4.8 Hasil Indeks Motivasi .....	82
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	83
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reabilitas .....	84
Tabel 4.11 Matrik Korelasi Variabel Independen.....	85

Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Tolerance</i> dan VIF.....	86
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	88
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi.....	91
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	91
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	92
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	94



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) <i>Processing Center</i> Semarang .....	70
Gambar 4.2 Grafik Angka Indeks Kinerja Karyawan.....	79
Gambar 4.3 Grafik Angka Indeks Lingkungan Kerja.....	80
Gambar 4.4 Grafik Angka Indeks Disiplin Kerja .....	81
Gambar 4.5 Grafik Angka Indeks Motivasi .....	82
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas .....	87
Gambar 4.7 Histogram dan Normal Probability Plot.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Pra Penelitian .....	109
Lampiran B Kuesioner Penelitian .....	110
Lampiran C Deskripsi Responden .....	113
Lampiran D Hasil Tabulasi Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran E Hasil Tabulasi <i>Reverse</i> Kuesioner Penelitian .....	118
Lampiran F Hasil Analisis Deskriptif Responden .....	121
Lampiran G Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	123
Lampiran H Hasil Analisa Regresi Linear .....	126
Lampiran I Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) .....	129
Lampiran J Tabel Distribusi F.....	130
Lampiran K Tabel Distribusi t .....	131
Lampiran L Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian .....	132

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Wirawan, 2009). Karyawan merupakan asset terpenting dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga yang menjalankan setiap kegiatan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, suatu perusahaan harus dapat dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan baik, sehingga perusahaan berhasil dalam mencapai visi, misi dan tujuan. Hal yang terpenting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tetap optimal. Karena terdapat adanya hubungan antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan. Dimana dengan kinerja karyawan yang baik dan meningkat maka kinerja perusahaan tersebut akan meningkat. Begitu pula dengan kinerja karyawan yang menurun, maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang menurun pula.

Terdapat beberapa pengertian mengenai kinerja. Menurut Wirawan (2009 : 5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi – fungsi atau indikator – indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat

diukur dengan indikator – indikator (Mas’ud, 2004 : 40). Dari beberapa definisi mengenai kinerja tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan selama berkerja sesuai dengan indikator – indikator pekerjaan yang telah ditentukan selama periode waktu tertentu. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Beberapa faktor diantaranya adalah lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi.

Untuk meningkatkan kinerja agar lebih baik perlu ditunjang dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung. Lingkungan kerja adalah keadaan disekitar tempat kerja yang dapat berpengaruh terhadap karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam perusahaan yang dapat berdampak terhadap kinerja karyawan. Karena dengan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, dapat membuat karyawan menyelesaikan semua pekerjaan sesuai tanggung jawab yang sudah diberikan oleh perusahaan. Sedarmayanti (2007) dalam Cintia dan Gilang (2016 : 142) menyatakan bahwa lingkungan kerja dibagi dua jenis antara lain lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan dan kebersihan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pimpinan, kerja sama antar kelompok dan kelancaran organisasi. Oleh sebab itu lingkungan kerja sangat penting dalam perusahaan, dengan lingkungan kerja yang mendukung maka karyawan dapat

bekerja secara optimal, sehingga karyawan dapat menghasilkan hasil kerja yang optimal.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, tidak hanya lingkungan kerja yang harus diperhatikan oleh perusahaan, tetapi disiplin kerja juga perlu diperhatikan. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut (Siagian, 2015 : 305). Menurut Wirawan (2009 : 138) disiplin adalah sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi. Dari beberapa pendapat – pendapat mengenai pengertian disiplin kerja, dapat disimpulkan disiplin kerja adalah tindakan kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan – peraturan dan ketaatan, norma dan kode etik dalam suatu organisasi. Disiplin kerja tidak hanya kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan – peraturan yang berlaku dalam perusahaan, tetapi juga bagaimana ketegasan hukum dalam menyikapi karyawan atau anggota perusahaan yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan dan ketentuan tersebut. Ketegasan hukum yang dapat direalisasikan dengan baik akan dapat mengurangi karyawan dalam melakukan tindakan penyimpangan. Dengan disiplin kerja yang tinggi, karyawan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan dan tepat waktu, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja karyawan. Dengan demikian dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Selain itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu dipahami bahwa seorang karyawan tidak dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan optimal jika tidak memiliki motivasi dalam bekerja. Mathis dan Jackson (2011 : 114) menyatakan bahwa motivasi (*motivation*) adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Sedangkan menurut Mas'ud (2004 : 39) motivasi adalah pendorong (penggerak) yang ada dalam diri seseorang untuk bertindak. Sehingga tinggi rendahnya motivasi karyawan dalam bekerja ikut menentukan kinerja karyawan. Karena karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik dibanding dengan karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah. Dengan demikian, motivasi kerja karyawan yang tinggi akan dapat meningkatkan kinerja karyawan maupun organisasi.

PT Pos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa pengiriman barang. PT Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* ini memiliki beberapa bagian, yaitu bagian Distribusi; bagian Paket Pos dan Antaran Paket Pos; bagian Pos Internasional; bagian Umum, IT, dan Saran; bagian Antaran; bagian Surat Pos; bagian Mutu. Saat ini sudah banyak perusahaan yang sama dalam bidang layanan jasa pengiriman barang seperti JNE dan TIKI. Ini membuat PT Pos Indonesia harus dapat tetap bersaing dengan mereka, dengan tetap mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawannya. *Processing Center* atau Sentral Pengolahan Pos Semarang sebagai kantor tempat pengolahan semua kegiatan pengiriman dan penerimaan

barang untuk kota Semarang maupun luar kota Semarang. Dari data yang didapat dari PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang telah diperoleh data laporan kepatuhan operasional.

**Tabel 1.1**  
**Data Kinerja Bagian Antaran *Mail Processing Center* (MPC) Semarang**  
**Bulan Juni – Agustus Tahun 2016**

Keterangan	Juni	Juli	Agustus
Berhasil Antar	96.44%	95.56%	96.21%

Sumber : PT. Pos Indonesia *Processing Center* Semarang, 2016, diolah.

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa kinerja Antaran mengalami penurunan pada bulan Juli, dengan prosentase keberhasilan antar sebesar 95.56% yang mana mengalami penurunan dari bulan Juni yaitu sebesar 96.44%. kenaikan kinerja antaran terjadi kembali pada bulan Agustus, dengan prosentase berhasil antar sebesar 96.21%. Ini menandakan telah terdapat permasalahan terhadap kinerja karyawan bagian Antaran pada PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa penyimpangan. Ini dibuktikan dengan data sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Laporan Kepatuhan Operasi**  
**Bulan : Juni 2016**

No	Jenis/Penyimpangan	Jumlah BA P6/16	Tahap Proses C-P-T-D	Penyebab
1	Kiriman salah salur	7	P	MAN : kurang teliti
2	Kiriman selisih kurang	7	P	MAN : kurang teliti
3	Kiriman kaki kursi patah	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat
4	Kiriman mengeluarkan cairan	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat
5	Kiriman rusak/berlobang	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat
6	Kiriman SPM rusak	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat
7	Kiriman sobek / hancur	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat
8	Kiriman pecah	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat
Jumlah		20		

Sumber : PT. Pos Indonesia *Processing Center* Semarang, 2016, diolah.

Keterangan:

1. Jumlah BA P6/16 = Jumlah Berita Acara P6/16
2. C-P-T-D = *Collecting – Processing – Transporting – Delivery*

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa terdapat sebanyak 20 penyimpangan pada bulan Juni tahun 2016 dengan delapan jenis penyimpangan. Terdapat dua jenis penyimpangan dengan jumlah terbesar yaitu kiriman salah salur dan kiriman selisih kurang. Penyimpangan tersebut terjadi pada tahap *Processing* (P), yang disebabkan oleh karyawan yang kurang teliti. Dan enam penyimpangan lainnya terjadi pada tahap *Transporting* (T), yang mana disebabkan oleh packing yang kurang kuat.



**Tabel 1.3**  
**Laporan Kepatuhan Operasi**  
**Bulan : Juli 2016**

No	Jenis/Penyimpangan	Jumlah BA P6/16	Tahap Proses C-P-T-D	Penyebab
1	Selisih Kurang Dan Salah Salur	1	P	MAN : kurang teliti
2	Kiriman Selisih Kurang	7	P	MAN : kurang teliti
3	Salah Salur	3	P	MAN : kurang teliti
4	Kiriman Rusak Dan Basah	7	T	MATERIAL : packing kurang kuat
5	Kiriman Isi Cairan	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat
6	Salah Tempel Resi	1	P	MAN : kurang teliti
7	PPB Dikirim Via Udara	1	P	MAN : kurang teliti
8	Manivest Dengan Label Beda	1		MAN : kurang teliti
Jumlah		22		

Sumber : PT. Pos Indonesia *Processing Center* Semarang, 2016, diolah.

Tabel 1.3 menjelaskan bahwa terdapat sebanyak 22 penyimpangan pada bulan Juli tahun 2016 dengan delapan jenis penyimpangan. Terdapat dua jenis penyimpangan dengan jumlah terbesar yaitu kiriman selisih kurang dan kiriman rusak dan basah. Kiriman selisih kurang terjadi pada tahap *Processing* (P) dan disebabkan oleh karyawan yang kurang teliti. Berbeda dengan kiriman rusak dan basah yang terjadi pada tahap *Transporting* (T) dan disebabkan oleh packing barang yang kurang kuat. Untuk lima jenis penyimpangan lainnya terjadi pada tahap *Processing* (P) yang disebabkan oleh karyawan yang kurang teliti. Dan satu jenis penyimpangan pada tahap *Transporting* (T) yang disebabkan oleh packing barang yang kurang kuat.

**Tabel 1.4**  
**Laporan Kepatuhan Operasi**  
**Bulan : Agustus 2016**

No	Jenis/Penyimpangan	Jumlah BA P6/16	Tahap Proses C-P-T-D	Penyebab	Keterangan
1	Kiriman Salah Salur	17	P	MAN : kurang teliti	
2	Kiriman Dalam Kondisi Pecah	1	P	MATERIAL : packing kurang kuat	
3	Kiriman Beda Fisik/Resi	1	P	MAN : kurang teliti	Petugas loket salah tempel resi
4	Kiriman Selisih Kurang	1	P	MAN : kurang teliti	
5	Kiriman Selisih Kurang Berat dan Sobek	1	P	MATERIAL : packing kurang kuat	
6	Selisih Kurang Kantong	1	P	MAN : kurang teliti	
7	PPB Salah Tempel Resi	1	P	MAN : kurang teliti	
8	Kiriman Rusak	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat	
9	Kiriman Isi Cairan	1	T	MATERIAL : packing kurang kuat	
		25			

Sumber : PT. Pos Indonesia *Processing Center* Semarang, 2016, diolah.

Tabel 1.4 menjelaskan bahwa terdapat sebanyak 25 penyimpangan yang terjadi pada bulan Agustus tahun 2016 dengan sembilan jenis penyimpangan. Kiriman salah salur menjadi jenis penyimpangan yang memiliki jumlah terbesar. Kiriman salah salur terjadi pada tahap *Processing* (P), yang mana disebabkan oleh karyawan yang kurang teliti. Selain itu, masih ada delapan jenis penyimpangan lainnya, yaitu enam jenis penyimpangan yang terjadi pada tahap *Processing* (P), dengan dua jenis penyimpangan yang disebabkan oleh packing barang yang kurang kuat dan empat jenis penyimpangan disebabkan oleh karyawan yang kurang teliti. Dan dua jenis penyimpangan lainnya terjadi pada saat proses *Transporting* (T), yang disebabkan oleh packing barang kurang kuat.

Berdasarkan pada tabel 1.2, tabel 1.3, dan tabel 1.4, dapat disimpulkan bahwa jumlah penyimpangan mengalami kenaikan dari bulan Juni hingga bulan Agustus tahun 2016. Dengan rinciannya yaitu bulan Juni telah terjadi sebanyak 20 penyimpangan, bulan Juli sebanyak 22 penyimpangan, dan bulan Agustus sebanyak 25 penyimpangan. Penyimpangan – penyimpangan tersebut sebagian besar disebabkan oleh karyawan. Ini menandakan bahwa kinerja karyawan bagian Antaran mengalami penurunan.

Selain dari adanya penyimpangan tersebut. Telah terjadi pula pada kiriman yang tidak semua kiriman dapat dikirimkan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Ini dibuktikan dengan data pada tabel 1.5 di bawah ini :

**Tabel 1.5**  
**Data Pengawasan Standart Waktu Pengiriman (SWP) Pos Express yang melebihi H+1**  
**Bulan Juni – Agustus Tahun 2016**

No	Bulan	Jumlah
1	Juni	37
2	Juli	44
3	Agustus	43

Sumber : PT. Pos Indonesia *Processing Center* Semarang, 2016, diolah.

Keterangan : H+1 = Hari barang terkirim yang melebihi satu hari atau lebih dari tanggal yang sudah ditentukan.

Tabel 1.5 menjelaskan bahwa telah terjadi keterlambatan pengiriman paket. Hampir setiap bulan mengalami keterlambatan pengiriman paket yang melebihi dari waktu yang sudah ditentukan. Ini membuat kiriman terlambat sampai ke tangan konsumen.

Jika ini terus mengalami peningkatan baik dari penyimpangan maupun keterlambatan pengiriman paket, ini membuat kinerja Antaran kurang optimal.

Untuk itu dilakukan pra penelitian untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan kinerja Antaran dengan menyebarkan kuesioner dengan responden dari karyawan bagian Antaran. Hasil rekapitulasi kuesioner mengenai faktor – faktor yang menyebabkan penurunan kinerja Antaran dapat dilihat pada tabel 1.6 di bawah ini :

**Tabel 1.6**  
**Hasil Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian**  
**Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Kinerja Karyawan Antaran**  
**PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang**

<b>Faktor</b>	<b>Jumlah Responden yang Memilih</b>	<b>Persentase (%)</b>
Lingkungan Kerja	10	23
Kompensasi	4	9
Disiplin Kerja	8	18
Motivasi	6	14
Stress Kerja	4	9
Konflik Kerja	3	7
Kepemimpinan	4	9
Kompetensi	0	0
Komitmen Organisasi	4	9
Budaya Organisasi	1	2

Sumber : Kuesiner pra penelitian pada karyawan bagian Antaran PT. Pos Indonesia *Processing Center* Semarang, 2016, diolah.

Berdasarkan tabel 1.6 maka ditetapkan penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan adalah lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi. Untuk itu akan dilakukan analisis mengenai “Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan bagian Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang adalah terjadi penurunan kinerja bagian Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang. Hal itu ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah penyimpangan dari bulan Juni sampai bulan Agustus tahun 2016. Penyebab dari penyimpangan ini paling banyak disebabkan oleh karyawan. Dan pengiriman barang yang melebihi Standar Waktu Pengiriman (SWP). Ini menyebabkan terjadinya penurunan terhadap kinerja karyawan bagian Antaran. Berdasarkan hasil pra penelitian, terdapat faktor – faktor yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan, yaitu lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi. Dari permasalahan tersebut, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang ?
- b. Bagaimana pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang ?
- c. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang ?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan**

- 1) Menganalisis bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang.
- 2) Menganalisis bagaimana pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang.
- 3) Menganalisis Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang.

#### **1.3.2 Kegunaan**

- 1) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan kontribusi studi mengenai manajemen serta memberikan informasi untuk bahan studi perbandingan peneliti selanjutnya mengenai pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan dan mendorong peneliti lain untuk mengembangkan penelitian ini dengan lebih baik di masa yang akan datang.

- 2) Secara Praktis

Hasil penelitian ini bertujuan untuk dapat memberi maskan yang berarti bagi PT. Pos Indonesia (Persero) *Processing Center* Semarang, terutama mengenai hal – hal yang berhubungan dengan

pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I Pendahuluan**

Berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan, serta Sistematika Penulisan.

##### **BAB II Telaah Pustaka**

Berisi Landasan Teori yang merupakan acuan dalam pembahasan masalah yang diteliti dan mendasari analisis yang diambil dari berbagai literatur, ringkasan penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian ini, hubungan antar variabel dan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

##### **BAB III Metode Penelitian**

Merupakan cara – cara meneliti yang menguraikan variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan. Bab ini juga menjelaskan bahwa penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

##### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Merupakan bab inti dalam laporan ini dengan menguraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil penelitian.

## BAB V Penutup

Berisi tentang kesimpulan dari laporan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan, serta saran bagi pihak – pihak yang terkait terhadap hasil penelitian, maupun bagi penelitian selanjutnya.